

各 所 属 長 殿

和歌山県警察本部長

相談への迅速・確実な組織的対応と相談の受理・点検等の実施について（普通）
相談業務については、「相談への迅速・確実な組織的対応と相談の受理・点検等の実施
について（普通）」（平成 2 年 4 月 22 日付け広第 38 号。以下「旧通達」という。）により
実施しているところであるが、この度、警察本部及び警察署における総合的な相談窓口の
設置に関する事項等を追加し、下記のとおり定めることとした。

各位にあっては、本通達に基づき、引き続き相談業務の的確な対応に努められたい。

なお、本通達の施行に伴い旧通達については廃止する。

記

1 警察署における相談の受理・点検等

(1) 受理等

ア 相談の受理等

(ア) 総合窓口の設置、相談該当性の判断等

相談を受理するための総合的な窓口等（以下「総合窓口」という。）を警務課
に設置すること。ただし、警察署の専門部門等（地域部門を含む。以下同じ。）
に専用の相談電話や窓口を設置することは妨げない。

なお、相談とは、警察に対して、指導、助言、相手方への警告、検挙等何らか
の権限行使その他の措置（地理教示、運転免許証の更新手続等の各種手続の教示
等の単純な事実の教示を除く。）を求めるものとし、単なる情報提供は含まない。

また、受け渋り、処理の遅延等の不適切な取扱いを防止するため、告訴・告発
に係る相談その他の事件相談（被害申告があったが、何らかの事情により犯罪事
件受理簿に登載されず、事件認知に至っていない事件に係る相談をいう。）につ
いても、相談に含めるものとする。

以上の相談該当性の判断に当たっては、申出者の言葉から形式的に判断するこ
となく、申出者の立場、申出者が置かれている状況、その他諸般の事情を総合的
に考慮し、実質的に判断すること。

(イ) 相談者の身になった引継ぎ

警務課は、なされた相談について、相談者の人定事項及び相談概要（当該相談
を処理する専務部門等又は警務部門（以下「処理部門」という。）を判断するた
めに必要な最低限の情報をいう。以下同じ。）を聴取の上、処理部門を判断し、
引継ぎを要するものについては、速やかに処理部門に引き継ぐこと。

その際、既申告事項も併せて引き継ぐなど、相談者の利便、負担等にできる限

り配慮すること。

(ウ) 警察安全相談管理システムへの入力と速やかな報告

警察署が受理した全ての相談を一元的に把握・管理するため、「警察相談取扱要領の制定について（例規）」（平成13年3月30日付け総、務、生企、捜一、交企、公第40号）及び「和歌山県警察安全相談管理システム運用管理要領の制定について（例規）」（平成24年7月10日付け相、情管第26号）に基づき、各部門において全て速やかに警察安全相談管理システム（以下「システム」という。）に、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要、処理部門等を入力したうえ受理番号を付して、警察相談処理票（以下「処理票」という。）を作成するとともに、同処理票を簿冊へ綴り、警務課へ備え付けること。

受理した相談は、処理票を用いて、随時、警務課を経由して警察署長に報告すること。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

(エ) 副署長又は次長（以下「副署長等」という。）への報告

警務課において、処理部門の判断が困難なときは、副署長等に相談者の人定事項及び相談概要を速やかに報告すること。

(オ) 副署長等による処理部門の判断

(エ)の報告を受けた副署長等は、処理部門を指定し引継ぎを要するものについては、処理部門への引継ぎを円滑かつ確実に行わせること。

(カ) 電話による相談等への対応

電話による相談等相談の態様又は警察署の業務状況に鑑み、(イ)から(エ)までの措置（簿冊の備え付けは除く。）を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかにこれらの措置を行うこと。

(キ) 緊急の対応を要する相談への対応

相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある相談等緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに警察署長（当直時間帯にあっては、当直責任者）に報告し、その指揮を受けること。

(ク) 相談に該当しない申出に対する対応

被害申告後直ちに被害届が受理されるなどにより速やかに犯罪事件受理簿に記載されるもの、監察に係る申出、暴力団関係情報その他捜査協力者等からの情報の提供等相談に該当しない申出について、警務課に申出があったときは、対応すべき部門を判断し、警務課において対応すべき申出以外の申出については速やかに適切な専務部門等への引継ぎを行うこと。

なお、この場合においてシステムへの搭載は要しない。

イ 専務部門及び地域部門（以下「専務部門等」という。）に相談があった場合の受理等

(ア) 受理と署長への報告

専務部門等に相談があったときは、専務部門等において相談者の人定事項及び相談概要を聴取の上、速やかに、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要等必要な事項をシステムに入力したうえ受理番号を付し、処理票により警務課を経由して警察署長に報告すること。

(イ) 処理部門の判断と相談者の身になった引継ぎ

専務部門等から(ア)の連絡を受けた警務課は、処理部門を判断し、相談を受理した専務部門等と処理部門とが異なるときは、処理部門に対し、速やかに相談者からの聴取等の業務を引き継ぐこと。相談を引き継ぐに当たっては、既申告事項も併せて引き継ぐなど、相談者の利便、負担等にできる限り配慮すること。

(ウ) 電話による相談等への対応

専務部門等は、電話による相談等相談の態様又は警察署の業務状況に鑑み、警務課への連絡を速やかに行うことが困難なときは、聴取等の終了後、速やかに連絡を行うこと。

(エ) 緊急の対応を要する相談への対応

専務部門等は、相談者等の生命又は身体に危害が及ぶおそれのある相談等緊急の対応を要する相談を受理したときは、直ちに警察署長（当直時間帯にあっては、当直責任者）に報告し、その指揮を受けること。

ウ 警察本部から警察署に相談を引き継ぐ場合の対応

(ア) 確実な引継ぎ

警察本部において受理した相談を警察署に引き継ぐ際の遺漏を防止するため、引継ぎは、警察相談引継書及びシステムを活用して確実に行うこと。

(イ) 警察相談受理簿への搭載

警察本部から警察署に相談を引き継いだときは、引継ぎを受けた警察署において、警察相談引継書で引継ぐとともにシステムにおける警察相談受理簿に搭載し受理番号を付すこと。

(ウ) 副署長等への報告等の準用

ア(エ)「副署長等への報告」、オ「副署長等による処理部門の判断」及びカ「電話による相談等への対応」は、警察本部から警察署に相談を引き継いだ場合について準用する。

エ 警察署長への報告、警察署長の指揮等

(ア) 警察相談処理票の作成と警察署長への報告

処理部門は、当該処理部門以外の部門において受理した相談を引き継ぎ、又は当該処理部門において相談を受理したときは、速やかに、相談を引き継いだ日時及び受理した日時、相談者の人定事項、相談の内容、対応状況等をシステムに入力して処理票を作成の上、警察署長に報告すること。

(イ) 必要な指揮と処理部門見直しの指示

(ア)の報告を受けた警察署長は、処理部門に対し、処理方針について必要な指揮を行うとともに、処理部門の見直しが必要と認めるときは、その旨を関係する処理部門及び警務課に指示すること。

(ウ) 報告の点検と指導

警務課は、システムにより処理票が適正に作成され、かつ、当該処理票が警察署長まで報告されていることを確認するとともに処理票の作成又は処理票による報告の遅延・懈怠を認めるときは、処理部門に対し適切に指導等を行うこと。

オ 相談等に係る個人情報等の取扱い

相談等（ア(ク)に掲げた相談に該当しない申出を含む。以下同じ。）に係る個人情報等については、その取り扱いを厳格にし間違っても漏洩のないように教養を徹底するなど、その保秘、情報管理を徹底すること。

(2) 処理に係る報告及び点検並びに相談者支援

ア 処理部門による報告

処理部門は、相談の処理状況についてシステムに入力して記録化するとともに、警察署長に対し当該処理状況を適時・適切に報告し、必要な指揮を受けること。

イ 未処理相談の点検

(ア) 警務課による点検

警務課は、システム及び警察相談受理簿を基に、その処理が終結等していない相談について、相談処理の遅延・懈怠がないかなど処理部門における相談処理の進捗状況を定期的に点検すること。

(イ) 点検回数

(ア)の点検は、原則として月に1回以上実施し、その結果を警察署長に報告すること。警務課から点検結果について報告を受けた警察署長は、相談処理の遅延・懈怠を認めるときは、処理部門に対し、必要な指揮を行うこと。

(ウ) 警察署長による点検

警察署長は、報告を受けるまでもなく必要に応じて自らシステムにより相談の受理及び処理状況等を点検し、相談業務の実態を把握しておくこと。

ウ 相談者支援

(ア) 警務課での対応の原則

警務課において、相談処理の進捗確認、処理方針等に係る相談者からの要望を受け付けること。ただし、相談者から処理部門に対して直接、要望を行うことは妨げない。

(イ) 要望等の記録化

警務課は、相談者から(ア)の要望があったときは、要望内容をシステムに入力して記録するとともに、処理部門に対して相談者からの要望内容、相談者への支援措置等について連絡・指示すること。

また、相談者から処理部門に対して直接、要望があったときは、処理部門から警務課に要望内容等を速やかに連絡するとともにシステムに入力して記録すること。

(ウ) 警察署長への報告

警務課は、相談者に対する相談処理の進捗状況及び処理方針の説明その他の相談者支援を組織的に行うことが必要と認めるときは、速やかに警察署長に要望内容を報告すること。

(エ) 警察署長の指揮

相談者からの要望に係る報告を受けた警察署長は、処理部門又は警務課に対し相談者支援について必要な指揮を行うこと。

エ 相談処理の終結等の手続

相談処理を終結等するときは、処理部門において警察署長の決裁を得た上で当該

相談の処理を終結等した旨を警務課に連絡するとともにその旨をシステムに記録し、警務課による点検等は終えること。

なお、相談として受理した後、当該相談について、処理部門において告訴・告発や被害届を受理し、犯罪事件受理簿への登載等の組織的管理が徹底され、かつ、引き続き警務課による点検等を実施する必要がないと認められるときは、告訴・告発等を受理した旨をシステムに入力し処理票を作成したうえ、警務課による点検等は終えること。

2 警察本部における相談対応

(1) 総合窓口の設置

警察本部警務部広報県民課（以下「広報県民課」という。）に総合窓口を設置すること。ただし、警察本部の専務部門等において専用の相談電話や窓口を設置することは妨げない。

(2) 総合窓口による受理等

総合窓口において受理した相談は、関係例規に基づき、速やかにシステムに、相談を受理した日時、相談者の人定事項、相談概要、処理部門等を入力したうえ受理番号を付し、処理票を作成するとともに、同処理票を簿冊に綴り、広報県民課へ備え付けること。

受理した相談は処理票を用いて、随時、広報県民課長に報告すること。ただし、緊急を要する場合はこの限りではない。

(3) 総合窓口以外の警察本部所属による受理等

2(2)は、総合窓口以外の警察本部所属で相談を受理した場合について準用し、この場合は当該所属の所属長を経由し広報県民課長に報告すること。

(4) 広報県民課以外の警察本部所属における他所属への引継ぎ

広報県民課以外の警察本部所属が受理した相談について、他の本部所属や警察署への引継ぎを要するものについては、関係例規に基づき、その引継ぎを円滑かつ確実に行うこと。

(5) 広報県民課による指導・監督

広報県民課は、警察署における相談受理、相談処理の進捗状況の点検及び相談者支援について報告を求め、その指導・監督を行うこと。

(6) 警察本部の専務部門等による指導・監督

警察本部の専務部門等は、各部門が担当する相談の性質に応じ、警察署の専務部門等における相談内容の聴取からその処理の終結等に至る業務について報告を求め、それぞれその指導・監督を行うこと。

(7) 相談等に係る個人情報等の取扱い

相談等に係る機微な個人情報等を取り扱うことに鑑み、警察本部所属は、相談等の内容や情報の性質に応じ、その保秘、情報管理等を徹底するための措置を講ずること。

3 県民に対する総合窓口の周知

警察署及び警察本部に設置されている総合窓口について、各種広報等による情報提供を推進し、県民が利用しやすいものとすることにより、被害の不安に困り苦しむ人に応える警察の確立に努めること。